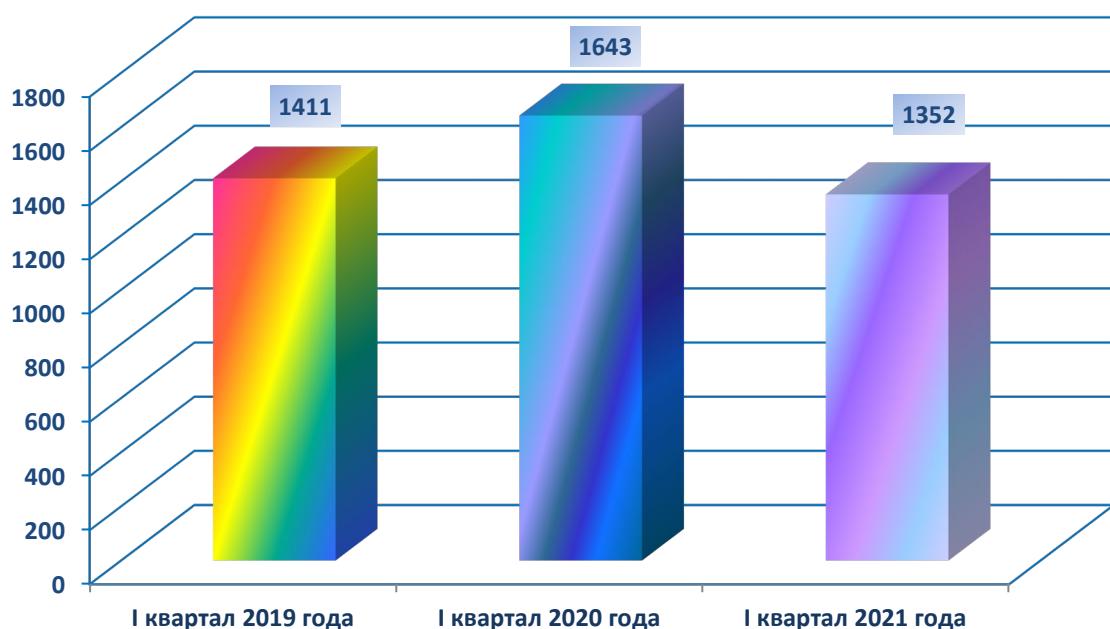


АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2021 года

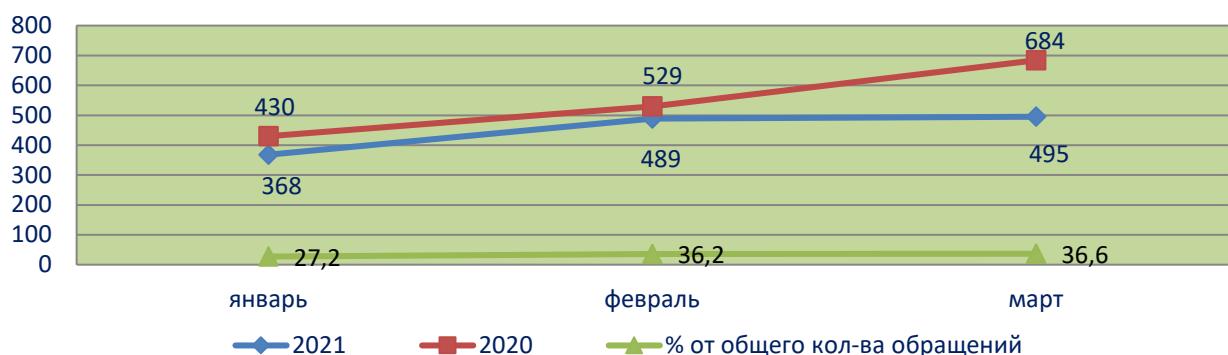
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 1 квартал 2021 года (далее также – отчётный период).

Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **1 489** обращений граждан (**письменных – 1 352** и **устных – 137**), что на 137 обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений

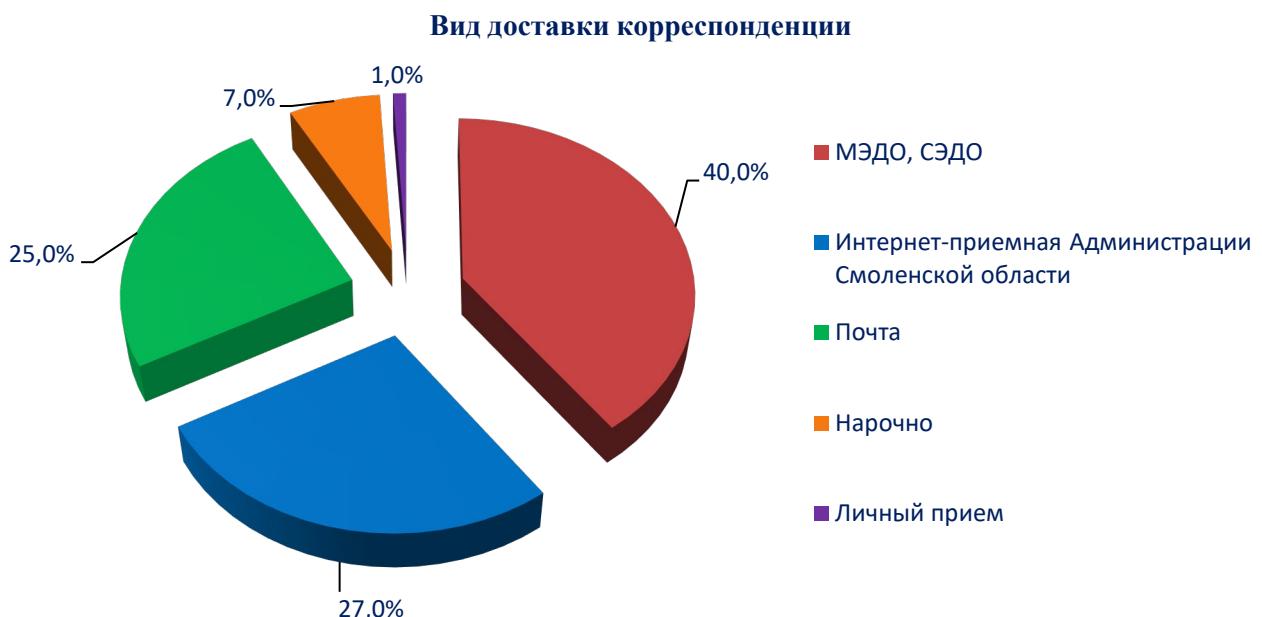


Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации Смоленской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в органы исполнительной власти, исполнительно – распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Смоленской области и иные органы **57 запросов** (АППГ - 55), **поручений – 11** (АППГ - 23), **не обращений – 43** (АППГ – 45).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **40%** (АППГ – 34%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **27%** (АППГ – 32)- поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **25%** (АППГ – 24%) - посредством **почтовой связи**, **7%** (АППГ – 9%) - **нарочно**, **1%** (АППГ – аналогичный показатель) - **в ходе личных приемов граждан должностными лицами Администрации Смоленской области**.



Из общего количества обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, поступило **заявлений – 1 322 (97,8% от общего количества обращений)**, **жалоб – 19 (1,4%)**, **предложений – 11 (0,8%)**.

Из числа **анонимных** поступило 17 обращений или **1,3%** (в АППГ – 0,9%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 105 или **7,8%** от общего количества обращений (в АППГ – 8%).

Количество **первичных** обращений составило 878 или **64,9%** (АППГ – 70,7%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 164** или **12,1%** (АППГ – 11%), **неоднократных** обращений – 310 или **23%** (АППГ – 18,3%).

877 обращений или 64,9% от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 65,3%).

В I квартале 2021 года в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

Источники поступления	В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)	В процентах (+, - к I кварталу 2020 года)
Администрация Президента Российской Федерации	477 (35,3%)	-0,2%
Федеральное Собрание Российской Федерации	53 (3,9%)	+0,9%
Аппарат Правительства Российской Федерации	37 (2,7%)	+0,2%
Министерства и ведомства Российской Федерации	41 (3,0%)	+0,6%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	19 (1,4%)	-1,4%
Прокуратура Смоленской области	64 (4,7%)	+2,9%
Смоленская областная Дума	6 (0,5%)	+0,2%
Иные организации	48 (3,6%)	-1,1
Заявитель	607 (44,9%)	-2,1%

В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в органы исполнительной власти и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции **1 034** обращения с **контролем**, что составило **76%** от общего количества обращений (АППГ – 75%).

По состоянию на 1 апреля 2021 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 736 обращений**.

По результатам рассмотрения:

19 – поддержано или **2,6%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 2,9%);

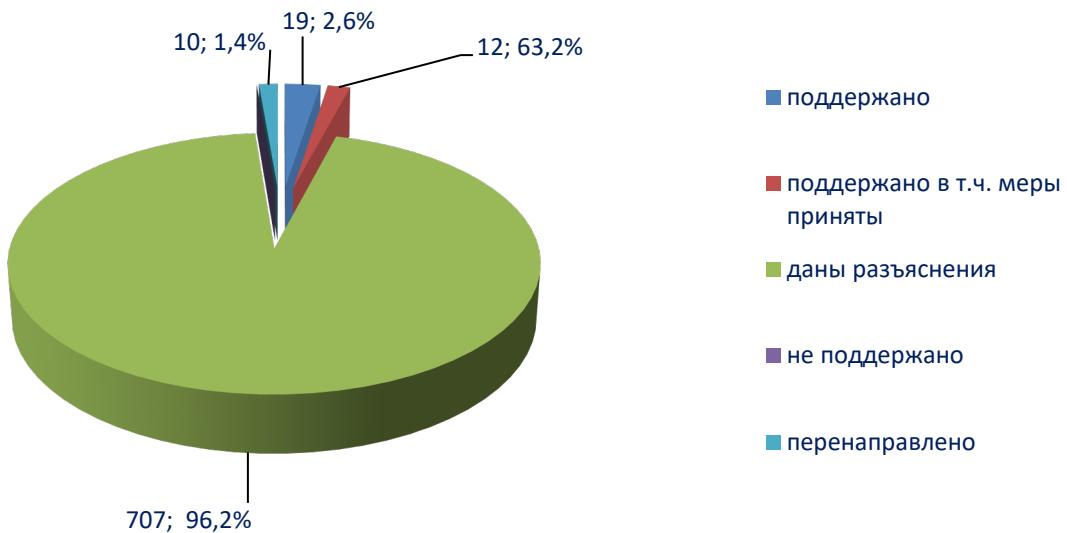
12 – поддержано, в том числе **меры приняты** или **63,2%** из числа поддержанных (АППГ – 36,4%);

707 – даны разъяснения или **96,1%** (АППГ – 96,2%);

10 обращений перенаправлено по территориальности или **1,4%** (АППГ – 0,9%).

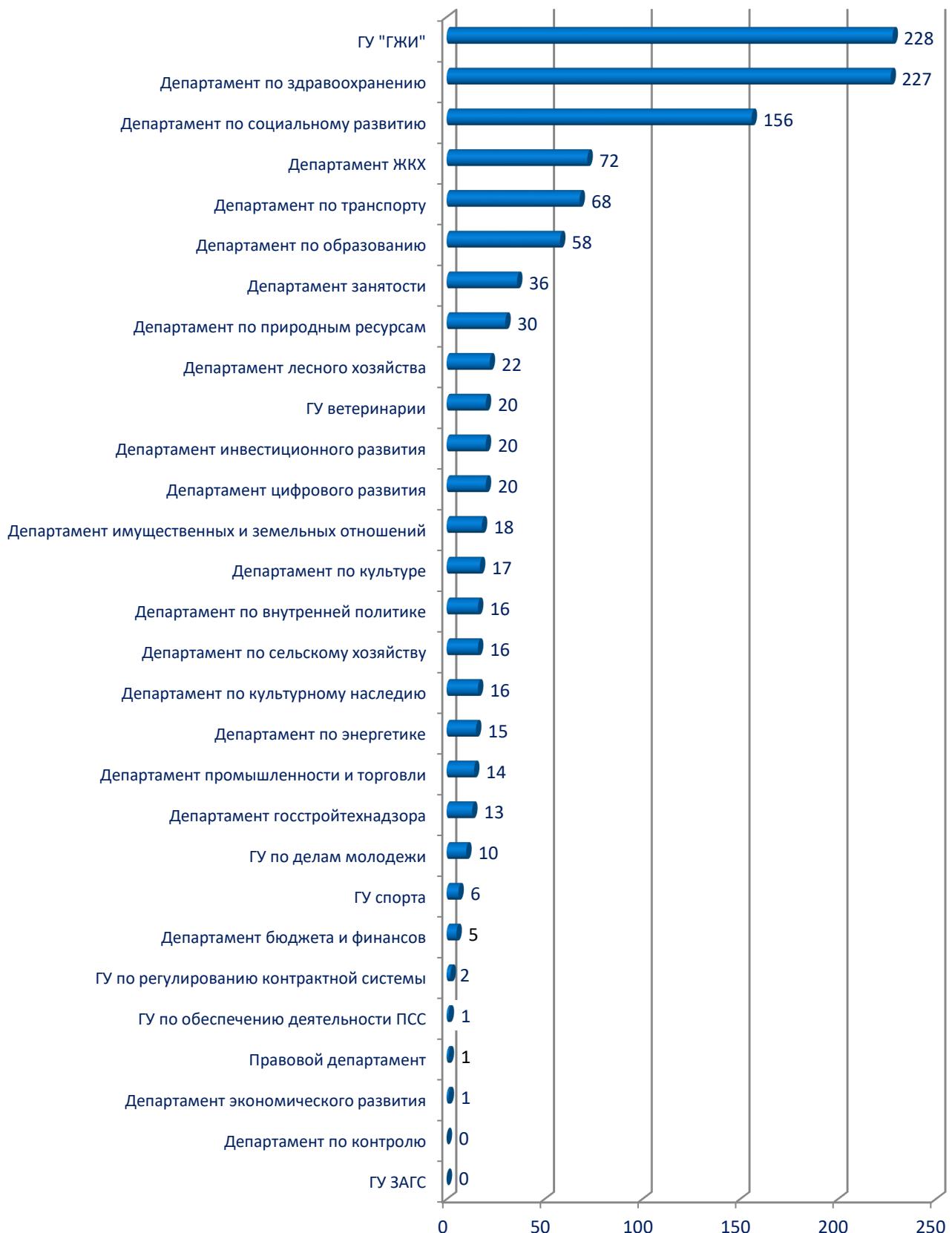
Исходя из анализа, увеличился процент положительно решенных вопросов в обращениях граждан.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области за 1 квартал 2021 года



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **228** (АППГ – 154), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **227** (АППГ – 195) и Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **156** (АППГ -270).

Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области за 1 квартал 2021 года



Классификация обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа:

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трём критериям:

- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

Это позволяет обратить внимание на наиболее резонансные вопросы жителей Смоленской области, иногородних граждан различных социальных групп с последующей выработкой комплекса мер по их решению.

1. По территориальности проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – **1 204** или 89% от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений – **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 88,7%).

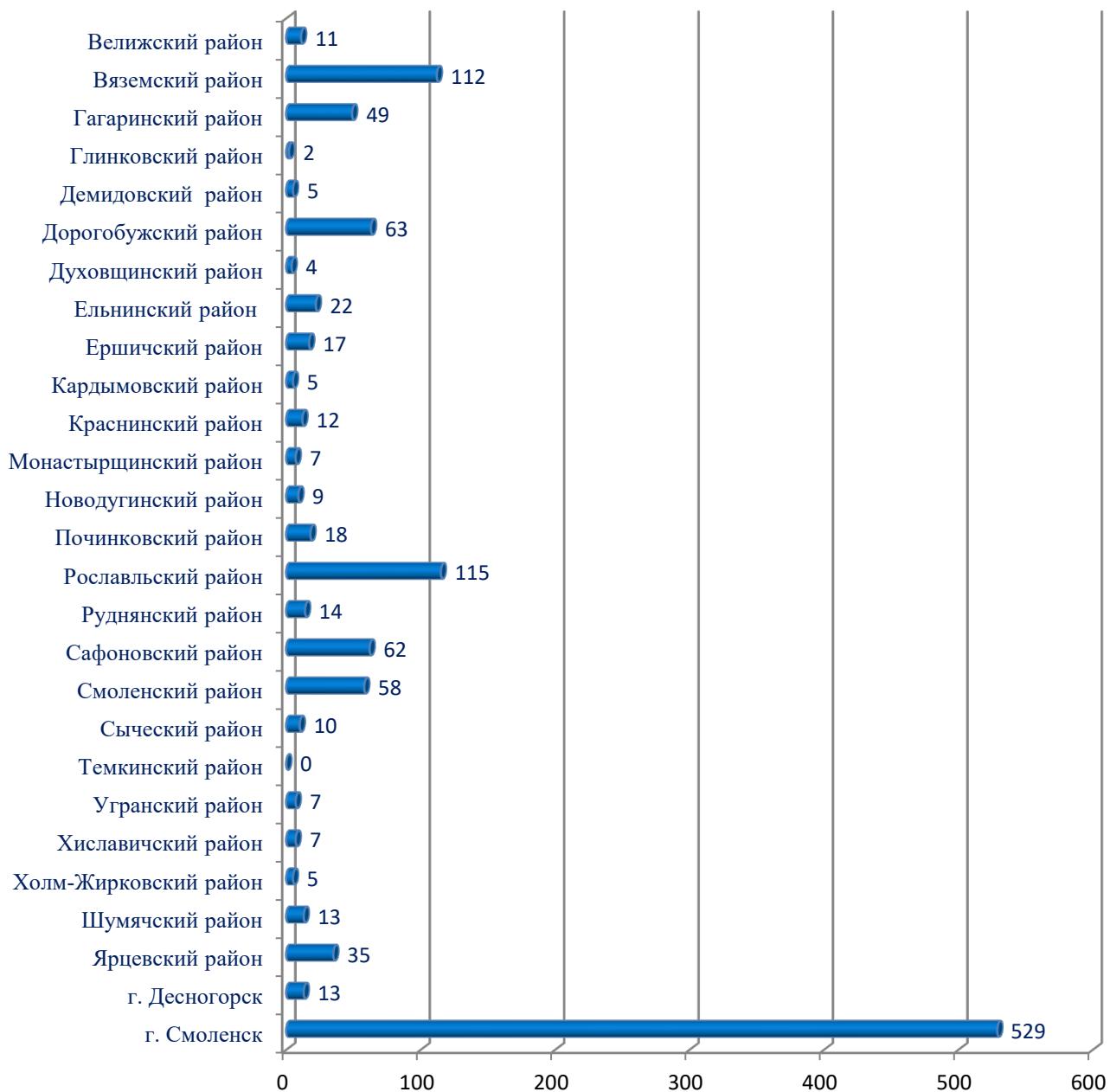
Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 1 квартал 2021 года



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило 529 обращений или 39,1% от общего количества обращений (АППГ – 41,6%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Дорогобужского, Рославльского, Сафоновского и Смоленского районов. В I квартале прошлого года – жители Вяземского, Гагаринского, Рославльского и Смоленского районов.

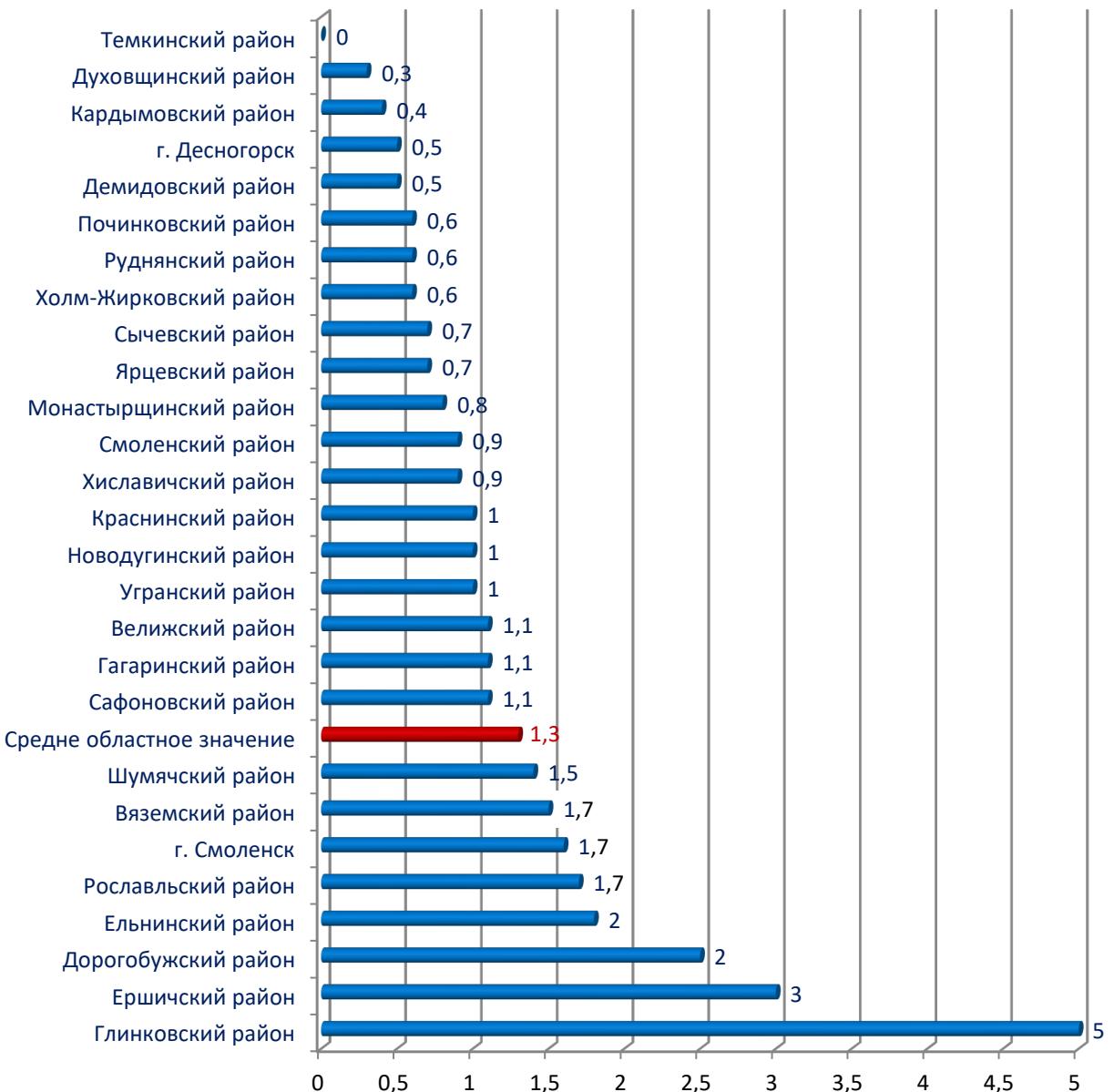
Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области за 1 квартал 2021 года



Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Дорогобужского, Вяземского и Рославльского районов. Что касается Глинковского, Ершичского, Ельниковского и Шумячского районов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.

**Активность населения по количеству поступивших в Аппарат
Администрации Смоленской области обращений из муниципальных
образований за 1 квартал 2021 года
(количество обращений на 1000 населения)**



В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 1,3 (на тысячу жителей округа 2 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 1,5.

2. По социальному статусу заявителей

Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального

положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **12,1%** от числа лиц, обратившихся в отчётном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

- доля обращений **ветеранов, инвалидов ВОВ и их вдов** составила **0,3%**, что меньше чем за АППГ на 0,1%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **2,3%**, что на 0,9% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **4,9%**, что меньше чем за АППГ на 0,1%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **3,9%**, что на 0,1% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчётном периоде составил **0,7%**, что на 0,13% меньше чем за АППГ.

87,9% заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

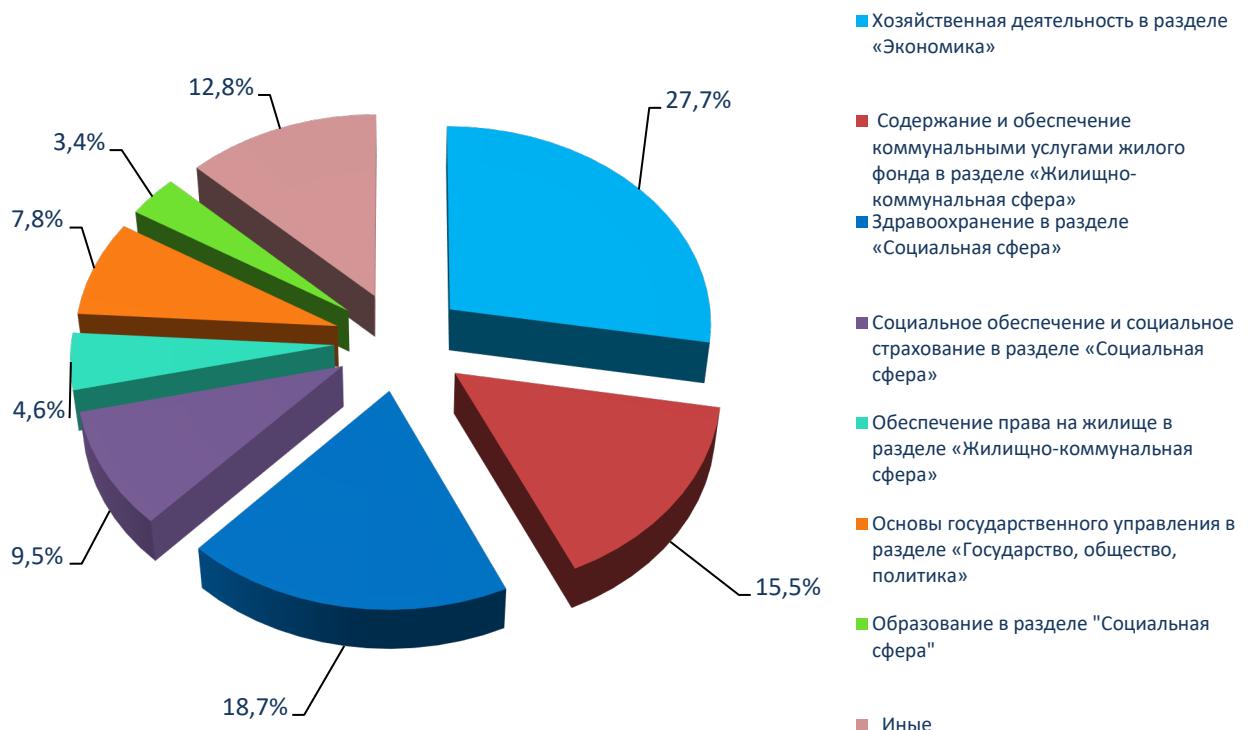


3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что в отчетном периоде наибольшее их количество относится к социальной сфере (**493** обращения или 36,5% от общего количества). В рамках социального блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **253** или 18,7% от общего

количества поступивших обращений (АППГ – 13,4%), социального обеспечения – 128 или 9,5% (АППГ – 12,8%), труда и занятости населения – 41 или 3,1% (АППГ – 1,1%), а также семьи – 25 обращений или 1,8% (АППГ – 0,8%).

**Тематика обращений граждан
(в % к общему количеству вопросов, поставленных в обращениях)**



Социальная сфера		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
Здравоохранение – 253 обращения		
лекарственное обеспечение	62	г. Смоленск – 30, Вяземский и Рославльский районы – по 5, иные – 22
лечение и оказание медицинской помощи	56	г. Смоленск – 20, Вяземский район – 7, Смоленский район – 5, иные - 8
работа медицинских учреждений и их сотрудников	42	г. Смоленск – 13, Рославльский район – 11, Вяземский район – 4, иные – 14

санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	39	г. Смоленск – 24, иные – 15
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	10	г. Смоленск – 7, иные - 3
иные	44	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 128 обращений</i>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	42	г. Смоленск – 11, Ельинский и Рославльский районы – по 5, иные - 21
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	14	г. Смоленск – 4, иные – 10
просьбы об оказании финансовой помощи	10	г. Смоленск – 4, иные – 6
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	9	г. Смоленск- 4, иные – 5
иные	53	
<i>Труд и занятость населения – 41 обращение</i>		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	14	Сафоновский район - 4, иные – 10
заработка плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	7	г. Смоленск и Рославльский район – по 3, иные - 1
социальные выплаты безработным гражданам	6	г. Смоленск – 3, иные - 3
иные	14	
<i>Семья – 25 обращений</i>		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	10	Сычевский район – 3, Дорогобужский район – 2, иные – 5
многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи	8	г. Смоленск – 3, Рославльский район – 2, иные - 3
иные	7	

В сфере экономики 375 обращений или 27,7% от общего количества поступивших в отчетном периоде относятся к хозяйственной деятельности (АППГ – 27,9%), из них:

Хозяйственная деятельность в сфере экономики		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	212	
в том числе:		
уборка мусора и посторонних предметов	83	Дорогобужский и Рославльский районы – 8, Ельнинский и Шумячский районы- по 5, иные - 21
газификация поселений	31	Угранский район – 4, Монастырщинский район – 3, иные – 24
комплексное благоустройство	29	г. Смоленск – 21, иные - 8
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	19	г. Смоленск – 8, иные – 11
уличное освещение	17	г. Смоленск – 8, иные – 9
иные	33	
<u>транспорт</u>	84	
в том числе:		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	44	Вяземский район – 7, г. Смоленск – 6, Смоленский район – 4, иные – 27
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	20	г. Смоленск – 11, иные – 14
иные	20	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно-коммунального хозяйства** (277 обращений или 20,5% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **210** обращений или 15,5% от общего

количества обращений (АППГ – 16,6%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **62** обращения или 4,6% от общего количества обращений (АППГ – 5%). К ним относятся вопросы:

Сфера жилищно-коммунального хозяйства		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	210	
в том числе:		
оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	67	г. Смоленск – 34, Дорогобужский район – 10, Сафоновский район – 8, иные – 15
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	55	г. Смоленск – 35, иные – 20
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	32	г. Смоленск – 20, иные – 12
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	21	г. Смоленск – 10, иные – 11
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	16	г. Смоленск – 8, иные - 7
капитальный ремонт общего имущества	14	г. Смоленск – 9, иные - 5
иные	5	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	72	
в том числе:		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	34	г. Смоленск – 12, Дорогобужский и Рославльский районы – 5, иные - 12
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	14	иностранцы – 5 иные - 9
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	8	г. Смоленск – 4, иные – 4
обследование жилого фонда на предмет пригодности	7	Сафоновский район – 3, иные 4
иные	9	

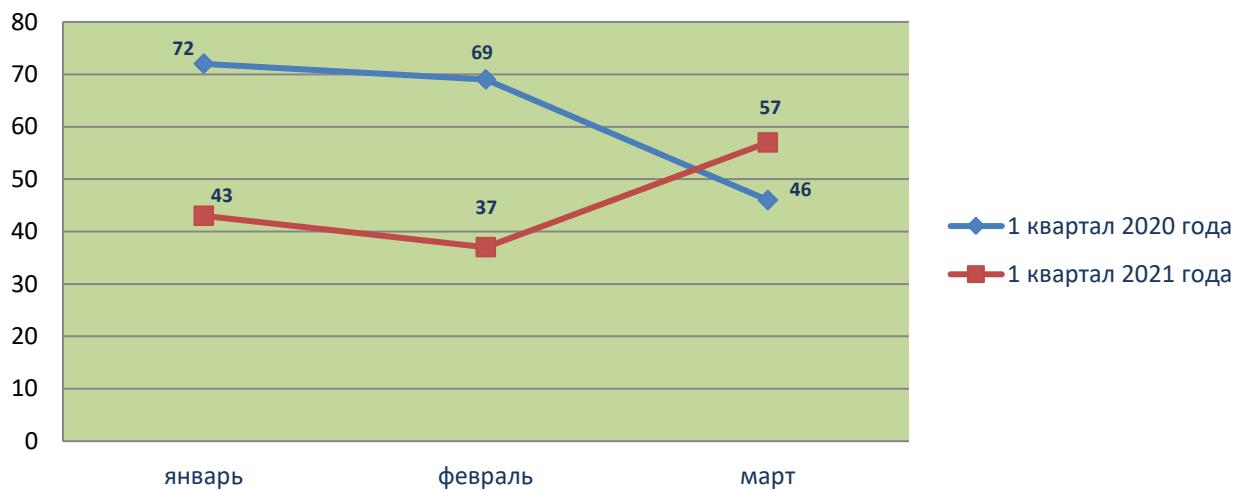
В отчетном периоде 2021 года поступило **106** обращений или **7,8%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере **«Государство, общество, политика»** (АППГ – **6%**).

Сфера «Государство, общество, политика»		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<i>Органы исполнительной власти – 63 обращения</i>		
деятельность органов исполнительной власти	61	г. Смоленск – 28, Рославльский район – 7, иногородние граждане – 5, иные – 21
иные	2	
<i>Местное самоуправление – 43 обращения</i>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	43	г. Смоленск – 12, Сафоновский район – 5, Руднянский и Шумячский районы – по 4, иные - 18

4. Личные приёмы граждан

В I квартале 2021 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **137** обращений граждан (в АППГ - 187).

Динамика приёма граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом



В отчетном периоде проведено **3** выездных личных приема заместителями Губернатора Смоленской области, в том числе **2** приема – в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено **8** обращений и принято **9** граждан. В аналогичном периоде прошлого года проведено **3** выездных личных приема, в том числе **1** прием – в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых рассмотрено **26** обращений и принято **34** гражданина.